

**SPRAWOZDANIE Z DZIAŁALNOŚCI POWIATOWEGO
RZECZNIKA KONSUMENTÓW W BRZEGU
ZA 2023R.**

SPIS TREŚCI

I. WSTĘP I UWAGI OGÓLNE DOTYCZĄCE DZIAŁALNOŚCI POWIATOWEGO RZECZNIKA KONSUMENTÓW W BRZEGU

Struktura biur rzecznika, stan kadrowy.

1. Województwo	Opolskie
2. Powiat	Brzeg
3. Liczba mieszkańców miasta/powiatu	90.054
4. Imię i nazwisko rzecznika konsumentów	Miłosz Krawczyk
5. Wykształcenie	Wyższe prawnicze
6. Funkcja Rzecznika Konsumentów jest wykonywana w pełnym wymiarze czasu pracy (1 etat). Proszę napisać TAK lub NIE.	Nie
NIE DOTYCZY TYCH RZECZNIKÓW, KTÓRZY ODPOWIEDZIELI „TAK” NA PYT. 6	- 1/2 etatu
7. Funkcja Rzecznika Konsumentów jest wykonywana w niepełnym wymiarze czasu pracy. Proszę zaznaczyć odpowiednią odpowiedź.	
DOTYCZY TYCH RZECZNIKÓW, KTÓRZY ODPOWIEDZIELI NA PYT. 7	2x 8 godzin, 1x 4 godziny
8. Liczba dni/godzin w tygodniu, w których wykonywane są zadania Rzecznika Konsumentów	
9. Rzecznik działa w ramach wyodrębnionego biura (art. 40 pkt 4 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów Dz. U. Nr 50, poz. 331 ze zm.) Proszę napisać TAK lub NIE.	Nie
10. Rzecznik Konsumentów w ramach działalności Rzecznika korzysta z pomocy innych osób. Proszę napisać TAK lub NIE.	Nie
11. Liczba osób, która stale pomaga Rzecznikowi Konsumentów w wykonywaniu obowiązków Rzecznika (jeśli liczba nie jest stała, to wpisać średnią liczbę).	0

II. REALIZACJA ZADAŃ RZECZNIKÓW KONSUMENTÓW

1. Zapewnienie bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego i informacji prawnej w zakresie ochrony interesów konsumentów.

Powiatowy Rzecznik Konsumentów podejmuje działania w szerokim zakresie i na wielu płaszczyznach, co wymaga dobrej znajomości prawa z wielu jego dziedzin. Przepisy w zakresie ochrony konsumentów są niejasne i często ulegają zmianom, co wymaga ciągłej interpretacji i aktualizacji przepisów.

Ustawodawstwo powszechne w tym przepisie precyzujące ochronę konsumentów, oraz procedury wewnętrzne obowiązujące w Starostwie Powiatowym w Brzegu określają sposoby i formy załatwiania spraw konsumentów. Sprawy konsumentów najczęściej załatwiane są w trakcie osobistych wizyt, co wymaga udzielenia szybkiej odpowiedzi na postawione pytania, przy uwzględnieniu iż konsumenci, nie zawsze zorientowani są chociażby pobieżnie w przysługujących im prawach oraz obowiązujących przepisach, z tego powodu konieczna jest znajomość zasad pracy z trudnym klientem, który to klient oczekuje natychmiastowej pomocy.

Celem podejmowanych działań jest poszerzenie świadomości konsumentów w zakresie przysługujących im praw, oraz obowiązujących przepisów prawa, tak aby byli w stanie skutecznie korzystać z przysługujących im praw.

W okresie piastowania stanowiska Powiatowego rzecznika Konsumentów w Brzegu, od dnia 1 stycznia 2023r. do dnia 31 grudnia 2023r. udzielono ogółem 319 porad. Porady te dotyczyły uprawnień przysługujących konsumentom z tytułu niezgodności towaru a umową i gwarancji. W tym zakresie problemy dotyczyły zasadności odmowy uwzględnienia reklamacji, terminowości udzielenia odpowiedzi na zgłoszoną reklamację, wyboru pomiędzy uprawnieniami z tytułu niezgodności towaru z umową i gwarancji, wskazania podmiotu właściwego w zakresie wybranego roszczenia. Znaczny zakres spraw dotyczył pomocy w sformułowaniu roszczenia z tytułu wybranego uprawnienia, oraz pomocy w sporządzeniu pisma zawierającego roszczenia z umowy, w tym pism reklamacyjnych.

Udzielano porad w sprawach dotyczących uprawnień konsumenta w zawieranych umowa na odległość, udzielono porad dotyczących uprawnień konsumentów w zakresie umów o świadczenie usług.

Zdarzały się również problemy związane z zawieraniem umów na tzw. pokazach.

Wszystkie sprawy wymagały analizy przedstawionych dokumentów, pod względem zgodności zawartych umów z obowiązującymi przepisami, zupełności przedstawienia konsumentowi informacji wymaganych przez przepisy prawa, czy też terminowości udzielenia podpowiedzi na złożoną reklamację. Udzielano porad w zakresie zasadności skorzystania z prawa do odstąpienia od umowy. Udzielano informacji o strukturze i zadaniach instytucji zajmujących się ochroną praw konsumentów.

2. Składanie wniosków w sprawie stanowienia i zmiany przepisów prawa miejscowego w zakresie ochrony interesów konsumentów.
Nie stosowano.
3. Występowanie do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów.
67 wniosków
4. Współdziałanie z UOKiK, organami Inspekcji Handlowej oraz organizacjami konsumenckimi i innymi instytucjami w zakresie ochrony konsumentów.
Nie stosowano
5. Wytaczanie powództw na rzecz konsumentów i wstępowanie do toczących się postępowań.
Nie stosowano
6. Działania o charakterze edukacyjno-informacyjnym.
Przeprowadzono dwie prelekcje z zakresu praw konsumentów w Miejskiej Bibliotece Publicznej w Brzegu
7. Podejmowanie działań wynikających z:
 - ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym – nie stosowano,
 - ustawy o dochodzeniu roszczeń w postępowaniu grupowym – nie stosowano,
 - art. 42 ust. 1 pkt 3 uokik (występowanie w sprawach o wykroczenia na szkodę konsumentów) – nie stosowano,
 - art. 42 ust. 5 uokik w zw. z art. 63 Kpc (przedstawianie sądowi istotnego poglądu dla sprawy) - nie stosowano.

III. WNIOSKI KOŃCOWE, PROPOZYCJE ZMIAN ZMIERZAJĄCYCH DO POPRAWY REALIZACJI PRAW KONSUMENTÓW

1. W chwili obecnej poziom świadomości prawnej konsumentów jest niezadowalający. Konsumenty nie znają swoich praw i nie są świadomi instytucji prawnych, z których mogą korzystać przy rozwiązywaniu problemów związanych z zawartymi umowami.

Konieczne jest więc podjęcie działań zmierzających do poszerzenia o rozpropagowania informacji dotyczących praw konsumenta, na każdym poziomie funkcjonowania struktur państwa, w tym poprzez kampanie edukacyjne w prasie, radiu, czy też telewizji, zasadne jest skorzystanie z druku i rozpowszechniania ulotek zawierających informacje o prawach konsumentów.

Głównym problemem, z jakim zgłaszali się konsumenci była odmowa uwzględnienia złożonej reklamacji, sprawy te były nieoczywiste i wiązały się z oceną przydatności produktu do jego dalszej eksploatacji, czy też prawidłowości eksploatacji produktu. W drobnych sprawach przedsiębiorcy odmawiali uwzględnienia

reklamacji licząc, iż konsumenci nie zdecydują się na skierowanie sprawy na drogę postępowania sądowego, dotyczyło to w szczególności obuwia i odzieży.

2. Wnioski dotyczące pracy rzeczników.

Działalność rzecznika cieszy się dużą popularnością wśród mieszkańców powiatu. Przedsiębiorcy korzystają z niewiedzy konsumentów interpretując obowiązujące przepisy prawa na niekorzyść konsumentów, czy niezbyt starannie rozpatrują złożone reklamacje, poprzestając jedynie na odmowie uwzględnienia reklamacji nie wskazując w sposób przystępny i jasny dla konsumenta przyczyn odmowy uwzględnienia reklamacji.

W toku działalności pracy rzecznika stosowano różne formy pomocy konsumentom, stosując również różne środki kontaktu, od osobistego kontaktu z konsumentem, poprzez kontakt telefoniczny, czy też przy pomocy poczty elektronicznej. W trakcie działania udzielano porad ustnych, informowano o miejscu czasie pracy rzecznika na stronie internetowej starostwa, poprzez ulotki znajdujące się w siedzibie starostwa.

IV. TABELA

Powiatowy Rzecznik
Konsumentów
Mikołaj Krawczyk
Mikołaj Krawczyk

Tab. 1 Udzielanie porad i informacji prawnej w zakresie ochrony praw konsumentów

	a. rozwiązanie umowy odstąpienie, wypowiedzenie, wygaśnięcie				b. wady towarów nienależyte wykonanie umowy				c. warunki umowy, niedozwolone postanowienia umowne			e. inne			Suma końców a	
	a w lokalu / bez znaczenia	b na odległość	c poza lokalem		a w lokalu / bez znaczenia	b na odległość	c poza lokalem		a w lokalu / bez znaczenia	b na odległość		a w lokalu / bez znaczenia	b na odległość	c poza lokalem		
Etykiety wierszy																
b. odzież i obuwie	6	6		12	24	2		26								38
c. meble, artykuły wyposażenia wnętrza, utrzymanie domu	4	6		10	16	3		19								29
d. urządzenia gosp. domowego, urządzenia elektroniczne i sprzęt komputerowy	10	13	2	25	23	5		28								53
e. samochody i środki transportu osobistego, części i akcesoria	6	8		14	14	3	1	18								32
g. produkty związane z opieką zdrowotną	1		2	3	1		1	1								4
h. art. rekreacyjne, zabawki i art. dla dzieci	2			2	4	2		6								9
i. inne	5	6	2	13	33	3	1	37								61
j. związane z rynkiem nieruchomości	1	1		2	1			1								3
k. bieżąca konserwacja, utrzymanie domu, drobne naprawy, pielęgnacja																2
l. czyszczenie i naprawa odzieży i obuwia					2			2								2
n. finansowe	4	1		5	1			1								1
o. ubezpieczeniowe	1			1												1
p. pocztowe i kurierskie					7			7								5
r. telekomunikacyjne	5	3	1	9	6	3	1	10								8
s. transportowe					2			2								2
t. turystyka i rekreacja	1	3		4	3	1		4								23
u. sektor energetyczny i wodny	2	1		3	5	2		7								5
y. inne	1			1	9	4		9								13
Suma końcowa	49	48	7	104	160	28	3	191	2	6	8	11	3	2	16	319

Powiatowy Rzecznik Konsumentów
Mirosz Krawczyk
 Mirosz Krawczyk

Tab. 2 interwencje do przedsiębiorców

	a. rozwiązanie umowy odstąpienie, wypowiedzenie, wygaśnięcie			b. wady towarów niezależnie od wykonania umowy			e. inne	Suma końco wa
	a w lokalu / bez znaczenia	b na odległość	c poza lokałem	a w lokalu / bez znaczenia	b na odległość	c poza lokałem		
Etykiety wierszy								
a. art. żywnościowe	3	1	1	7	1		1	1
b. odzież i obuwie		2		3				13
c. meble, artykuły wyposażenia wnętrza, utrzymania domu	4	2	1	7				5
d. urządzenia gosp. domowego, urządzenia elektroniczne i sprzęt komputerowy	1	3		4	1			19
e. samochody i środki transportu osobistego, części i akcesoria	1			1				6
h. art. rekreacyjne, zabawki i art. dla dzieci	1			1				1
i. inne	1			5	1	1	1	10
j. związane z rynkiem nieruchomości		1		2				1
o. ubezpieczeniowe				1				1
r. telekomunikacyjne				2				2
s. transportowe				1				1
t. turystyka i rekreacja					2			2
u. sektor energetyczny i wodny				3				3
y. inne				1				1
Suma końcowa	10	9	3	36	5	2	2	67